

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBMB BAGI BULAN JANUARI 2026									
JABATAN	PERKHIDMATAN	TEMPOH	PROSES/ MEKANISME YANG DIGUNAPAKAI	BIL. PERMOHONAN TERIMA	BIL. PERMOHONAN SELESAI	BIL. TIDAK MENGIKUT PIAGAM	% SELESAI MENGIKUT PIAGAM	PUNCA TIDAK CAPI PIAGAM	PENAMBAHBAIKAN
PENGURUSAN DAN SUMBER MANUSIA (JPSM)	MENGELUARKAN SURAT KEPUTUSAN URUSAN PERKHIDMATAN UNTUK PROSES PENGESAHAN PERLANTIKAN	3 HARI	MESY. JK LANTIKAN DAN KENAIKAN PANGKAT	4	4	0	100.00%	-	-
KEWANGAN (JW)	MELAKSANAKAN PEMBAYARAN BIL. DAN TUNTUTAN DISELESAIKAN DARI TARIKH TERIMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMPURNA	14 HARI	SISTEM DAFTAR BIL.	370	370	0	100.00%	-	-
PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA (JPPH)	MELAKSANAKAN PERMOHONAN PINDAH MILIK/ TUKAR NAMA PEGANGAN KADAR DARI TARIKH TERIMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMPURNA	7 HARI	SISTEM LOGINS	347	347	0	100.00%	-	-
KEJURUTERAAN (JK)	MELULUSKAN PELAN JALAN PARIT, KERJA TANAH DAN LAMPU AWAM	7 HARI	SISTEM PERGERAKAN FAIL	9	9	0	100.00%	-	-
	MENGULAS PELAN JALAN PARIT, KERJA TANAH DAN LAMPU AWAM	14 HARI		9	9	0	100.00%	-	-
PERANCANG (JP)	MENYEDIKAKAN ULASAN TEKNIKAL UNTUK PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG MELALUI BORANG A1	14 HARI	LAPORAN BULANAN	5	5	0	100.00%	-	-
	MENYEDIKAKAN ULASAN TEKNIKAL PERMOHONAN PECAH BAHAGIAN, PENYATAAN LOT, PECAH SEMPADAN DAN TUKAR SYARAT	21 HARI		8	8	0	100.00%	-	-
	MELULUSKAN KEBENARAN MERANCANG (PENGESAHAN PELAN DAN SYARAT SURAT KELULUSAN BORANG C1)	7 HARI		12	12	0	100.00%	-	-
PELESENAN DAN KESIHATAN PERSEKITARAN (JPKP)	MEMPROSES PERMOHONAN LESEN YANG DITERIMA (TIDAK BERISIKO)	24 JAM	SISTEM LOGINS	204	204	0	100.00%	-	-
	(b) PEMBAHARUAN	1 JAM		1459	1455	4	99.73%	PEGAWAI LUPA LOG OUT SEBELUM REHAT	-
	MEMPROSES PERMOHONAN PENYEWAAN GERAU/RUANG NIAGA	21 HARI	TEMUDUGA GERAJ	10	10	0	100.00%	-	-
	MENJALANKAN PEMERIKSAAN DAN PENGGREDEAN PREMIS MAKANAN DI KAWASAN PENTADBIRAN MBMB	GRED A - 2 TAHUN SEKALI	LAPORAN BULANAN	24	24	0	100.00%	-	-
		GRED B - 1 TAHUN SEKALI		9	9	0	100.00%	-	-
		GRED C - 6 BULAN SEKALI		0	0	0	100.00%	-	-
	MELAKSANAKAN TINDAKAN PENGAWALAN ANJING LUAR	14 HARI		186	186	0	100.00%	-	-
PENGURUSAN KORPORAT DAN KOMUNITI (JPKK)	MAKLUMBALAS ADUAN PELANGGAN DIKELUARKAN DALAM TEMPOH 24 JAM DARI TARIKH ADUAN DITERIMA	24 JAM	SISPAA	559	559	0	100.00%	-	-
KAWALAN BANGUNAN (JKB)	MEMPROSES PELAN TAMBAHAN & UBAHSUAI KEDIAMAN, JENIS TERES DISELESAIKAN DARI TARIKH PERMOHONAN LENGKAP DITERIMA	5 HARI	LAPORAN BULANAN	25	25	0	100.00%	-	-
	MEMPROSES PELAN TAMBAHAN & UBAHSUAI BANGUNAN BIASA	14 HARI		25	25	0	100.00%	-	-
	MEMPROSES PELAN BANGUNAN SESEBUAH	21 HARI		10	10	0	100.00%	-	-
	MENGULAS PELAN PROJEK PERUMAHAN & KOMERSIL	14 HARI	MESY PRA OSC & MESY OSC	1	1	0	100.00%	-	-
LANSKAP DAN PENGINDAHAN BANDARAYA	MELAKSANAKAN LAIN-LAIN PROSES (PERMIT SEMENTARA / LANJUT TEMPOH / PELAN PINDAAN / TUKAR SYARAT BANGUNAN / KELULUSAN MEMBAIKI / SOKONGAN LESEN UNTUK KAWASAN KONSERVASI)	21 HARI	LAPORAN BULANAN	10	10	0	100.00%	-	-
	MELAKSANAKAN CANTASAN POKOK : (a) RISIKO POKOK TINGGI	24 JAM	LAPORAN BULANAN	12	12	0	100.00%	-	-
	(b) RISIKO POKOK SEDERHANA	2 HARI		393	393	0	100.00%	-	-
	(c) RISIKO POKOK RENDAH	14 HARI		353	353	0	100.00%	-	-
PENGUATKUASAAN HASIL (JH)	MELAKSANAKAN PERMOHONAN PETAK SEMENTARA / PETAK REZAB TEMPAT LETAK KERETA	5 HARI	MANUAL- BORANG PERMOHONAN	16	16	0	100.00%	-	-
	MELAKSANAKAN PERMOHONAN PEMBATALAN NOTIS PEMBERITAHUAN KESALAHAN (NPK) TEMPAT LETAK KERETA	5 HARI	LAPORAN PEMBATALAN	47	47	0	100.00%	-	-
PENGUATKUASAAN (JPK)	MELAKSANAKAN PEMINDAHAN DATA PENGELUARAN NOTIS PEMBERITAHUAN KESALAHAN (KOMPAUN) DARI SISTEM HANDHELD ANGGOTA (DI LAPANGAN) KE SISTEM MYENFORCER (DI PEJABAT)	24 JAM	SISTEM MYENFORCER	2789	2789	0	100.00%	-	-
TEKNOLOGI MAKLUMAT (JTM)	MELAKSANAKAN RESPONS KEPADA ADUAN KEROSAKAN	MENGIKUT SLA - - SLA 1 (15 MINIT) - (KALUNTER MBMB / KETUA JABATAN) - SLA 2 (1 JAM) - (ANGGOTA PELBAGAI PERINGKAT) - SLA 3 (24 JAM) - PEJABAT CAWANGAN MBMB	HADIR / HUBUNGI PENGADU UNTUK MENDAPATKAN MAKLUMAT KEROSAKAN / MENYELESAIKAN ADUAN LAPORAN PENYELENGGARAAN BAIK PULIH	ADUAN DITERIMA : - SLA 1 : 1 ADUAN - SLA 2 : 20 ADUAN	ADUAN SELESAI : - SLA 1 : 1 ADUAN - SLA 2 : 20 ADUAN	0	100.00%	-	-
INFRASTRUKTUR KOMUNITI DAN LOGISTIK (JIKL)	MELAKSANAKAN KERJA PENYELENGGARAAN BERKALA BAGI KENDERAAN / JENTERA MBMB	24 JAM	MEMO PENYELENGGARAAN BERKALA KENDERAAN	27 BUAH KENDERAAN	32 BUAH KENDERAAN	0	100.00%	-	-
	MELAKSANAKAN SERVIS PEMBAIKAN SECARA DALAMAN BAGI KENDERAAN/JENTERA MBMB YANG TELAH MENCAPAI ODOMETER	48 JAM		0	0	0	100.00%	-	-
PEJABAT UNDANG-UNDANG (PUU)	MENYEDIKAKAN PERJANJIAN MAJLIS: a) PEGAWAI KONTRAK - COS/CFSS, b) SEWA - RUANG NIAGA/PREMIS/HARTANAH c) PENGURUSAN DAN PENYELENGGARAAN PREMIS, d) SEWAAN TEMPAT LETAK KERETA	14 HARI DARIPADA TARIKH PENERIMAAN FAIL/DOKUMEN YANG LENGKAP	REKOD PUU	10	10	0		-	-
UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)	MELAKSANAKAN EDARAN PERMOHONAN LENGKAP KE JABATAN TEKNIKAL YANG BERKAITAN DARI TARIKH TERIMA	24 JAM	SISTEM OSC ONLINE 3.0 PLUS	29 PERMOHONAN	29 PERMOHONAN	0	100.00%	-	-
	MEMAKLULKAN KEPUTUSAN MESYUARAT JAWATANKUASA OSC KEPADA PEMOHON DARIPADA TARIKH MESYUARAT (KEPUTUSAN DASAR)	24 JAM	SISTEM OSC ONLINE 3.0 PLUS	32 PERMOHONAN	32 PERMOHONAN	0	100.00%	-	-
UNIT AUDIT DALAM (IAD)	MAKLUMBALAS PENEMUAN AUDIT LUAR	14 HARI	LAPORAN KETUA AUDIT NEGARA	0	0	0	100.00%	-	-
UNIT INTEGRITI (UI)	MAKLUMBALAS ADUAN INTEGRITI DIKELUARKAN DALAM TEMPOH 24 JAM DARI TARIKH ADUAN DITERIMA	24 JAM	SISTEM ADUAN UNIT INTEGRITI, MBMB	0	0	0	100.00%	-	-
MAHKAMAH MAJISTRAT	MENYERAHKAN SAMAN	14 HARI	LAPORAN BULANAN	93	93	0	100.00%	-	-
	MENDAFTARKAN KES	24 JAM	LAPORAN BULANAN	207	207				
UNIT PESURUHJAJAYA BANGUNAN (COB)	MENGELUARKAN SUJIL PENUBUHAN BADAN PENGURUSAN BERSAMA (JMB) DALAM TEMPOH 14 HARI DARI TARIKH TERIMA PERMOHONAN YANG LENGKAP	14 HARI DARI TARIKH TERIMA PERMOHONAN YANG LENGKAP	REKOD FAIL (PENERIMAAN BORANG 25 DARIPADA PEMAJU)	0	0	0	100.00%	-	-
UNIT SUKAN (USk)	MEMBERI MAKLUMBALAS TERHADAP PERMOHONAN TERPAHAN DALAM TEMPOH 24 JAM SELEPAS PERMOHONAN DITERIMA MELALUI APLIKASI BANDARAYAKU	24 JAM	APLIKASI BANDARAYAKU	378	378	0	100.00%		
UNIT INOVASI (UIN)	MELAPORKAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN SETIAP JABATAN DIPAPARKAN SETIAP 7 HARI BULAN BERIKUTNYA DI DALAM LAMAN SESAWANG	7 HARI	WEBSITE MBMB	21	21	0	100.00%	-	-